

# **SEPA- Single Euro Payments Area**

En studie om det gemensamma betalningsområdet

Maija Halmén

10278

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	3394
Författare:	Maija Halmén
Arbetets namn:	SEPA-Single Euro Payments Area, En studie om det gemensamma betalningsområdet
Handledare (Arcada):	Maj-Britt Granström
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Europa har i flera århundraden varit en viktig del av den internationella handeln. Idag är handeln över det egna landets gränser livlig och kraven på en välfungerande internationell betalningstrafik är stora. Inom Europeiska Unionen har behoven för betalningstrafiken undersökts och slutsatsen är att ett gemensamt betalningssystem med lika regler för alla är ett bra alternativ. För detta ändamål har SEPA-Single Euro Payments Area det vill säga ett gemensamt betalningsområde upparbetats. Detta arbete ger en inblick i vad SEPA är och på vilket sätt det påverkar betalningstrafiken inom Finland och EU samt hur personer som arbetar inom ekonomin uppfattar implementeringen av SEPA i sitt dagliga arbete. Undersökningen har gjorts genom att först kartlägga vad SEPA är och därefter intervjua personer som jobbar inom ekonomin. Intervjusvaren har sedan jämförts med den teoretiska redogörelsen. Inspirationen för arbetet hämtas i två artiklar som lyfter upp problem med implementeringen av ett nytt betalningssystem i Finland. Intresset har varit att undersöka ifall problemen faktiskt finns och ifall de som intervjuats själv har upplevt dem som betydande. Resultatet med detta arbete tyder på att SEPA är en utveckling mot rätt håll och att SEPA underlättar samt effektiviserar arbetsprocesserna inom ekonomin. Sammanfattningsvis kan man säga att SEPA inte upparbetats för att orsaka mer problem utan att lösa de problem som funnits. Enligt de intervjuades åsikter verkar man ha lyckats med detta även om processen ännu inte är helt och hållet genomförd.</p>	
Nyckelord:	SEPA, Affärssystem, Betalningstrafik
Sidantal:	26 sidor
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	12.12.2012

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Företagsekonomi
Identification number:	3394
Author:	Maija Halmén
Title:	A study of the Single Euro Payments Area SEPA
Supervisor (Arcada):	Maj-Britt Granström
Commissioned by:	
<p>Abstract:</p> <p>Europe has been part of the international trade for many centuries. Today the international trade is big and this also affect requirements on the international payments: they must be safe, fast and work flawless. The European Union has investigated what problems there are with the international payments and the result is that all payments in the EU-area should be done according to same rules and standards. To make this a reality a new system SEPA- Single Euro Payments Area has been created. This thesis gives a resume of SEPA, its standards and explains how the system will affect operations in different companies in Finland. The idea is to interview people who might see the affects of SEPA in their everyday work and analyze if they might feel that SEPA is more of a problem than a development of the international payments. The results of the interviews are positive and all interviewed persons feel that SEPA is a good thing. Even if there have been problems, the interviewed persons do not feel that SEPA has decreased the efficiency, on the contrary. Even if the process with SEPA is not yet a hundred percent completed it has proved to work as it should and the international payments are in fact more safe and fast and they work almost flawless today.</p>	
Keywords:	SEPA, ERP, International payments
Number of pages:	26 pages
Language:	Swedish
Date of acceptance:	12.12.2012

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>6</b>
1.1	Problemområde och syfte .....	6
1.2	Kvalitativa forskningsmetoder .....	7
<b>2</b>	<b>Betalningstrafik.....</b>	<b>8</b>
2.1	Den finländska betalningstrafiken .....	8
2.2	Det finländska betalningsnätverket .....	9
2.3	Säkerhet .....	10
2.3.1	<i>PATU Asiakasyhteyksien tietoturva</i> .....	11
2.4	Den internationella betalningstrafiken .....	11
2.4.1	<i>SWIFT, BIC och IBAN</i> .....	12
<b>3</b>	<b>Affärssystem .....</b>	<b>12</b>
3.1	Affärssystemens utveckling .....	13
3.2	Affärssystemens roll inom betalningstrafiken.....	14
<b>4</b>	<b>SEPA- Single Euro Payments Area .....</b>	<b>15</b>
4.1	Utgångspunkter för SEPA .....	15
4.2	SEPAs inverkan på betalningstrafiken .....	17
4.2.1	<i>Standarder SEPA medför</i> .....	18
<b>5</b>	<b>Empirisk undersökning .....</b>	<b>19</b>
5.1	Val av intervjuobjekt .....	19
5.2	Analys av intervjuer .....	21
5.2.1	<i>Positivt och negativt</i> .....	21
5.2.2	<i>Skillnader?</i> .....	22
5.2.3	<i>Framåtgående process</i> .....	24
5.2.4	<i>SEPA och den internationella handeln</i> .....	25
<b>6</b>	<b>Avslutning .....</b>	<b>26</b>
	<b>Källor .....</b>	<b>27</b>
	<b>Bilagor</b>	

## Figurer

Figur 1: Betalningar i Finland (Alhonsuo et al. 2009 s. 181).....	10
Figur 2: Företagets uppbyggnad (Magnusson et al., 2005). ....	13
Figur 3: Tidslinje för affärssystemens utveckling (Magnusson et al., 2005). ....	14
Figur 4: SEPAs utvecklingsfaser (European Central Bank, 2002).....	17
Figur 5: Betalningar inom SEPA området (Alhosuo et. al. 2009 s.224). ....	18

# 1 INLEDNING

Europa har sedan flera hundra år tillbaka varit en viktig del av den internationella handeln. Det har alltid varit av stort intresse att främja handeln genom olika regler, handelsblockader och avtal. Blickar man tillbaka in i historien hittar man till exempel Hanse, EEG och Efta. Under 1990-talet uppstod EU, den Europeiska Unionen för att underlätta samarbetet mellan de Europeiska länderna. Idag har EU 27 stycken medlemsländer och samarbetet mellan icke medlemsländer är stort. För att styrka samhörigheten inom unionen och underlätta den interna handeln, tog EU år 2002 den gemensamma valutan Euron i bruk. Med en gemensam valuta kan EU fungera som en större helhet inom världsekonomin samtidigt som rörligheten inom unionen underlättas då man slipper växelkurser och växlandet av valuta varje gång man reser eller behöver göra internationella betalningar. Då pengarna är gemensamma är det även praktiskt att ha ett gemensamt betalningssystem. För detta ändamål har ett nytt system upparbetats: SEPA (Single Euro Payments Area), som gradvis tagits i bruk från och med 2006. Enligt plan ska alla betalningssystem inom EU vara uppdaterade att fungera ihop med SEPA i slutet av år 2012.

Övergången till ett nytt system har krävt/kräver mycket arbete och resurser och har orsakat förvirring för både företag och vanliga människor. SEPA har utvecklats för att stöda utvecklingen av den europeiska ekonomin och bygga vidare på idén om lika regler och standarder för alla på marknaden. Trots detta tycks intresset för det nya systemet vara lamt. SEPA har mottagits med skepticism och i pressen har diverse problem fått mycket spaltutrymme. Det gemensamma betalningssystemet är en storsatsning av EU och kommer att påverka både företag och banker men även vanliga konsumenter på ett eller annat sätt. För vanliga konsumenter syns SEPA främst som förnyade bankkontonummer och chipkortsläsare i butiker, men för företagen och bankerna betyder SEPA förändringar i arbetssätten.

## 1.1 Problemområde och syfte

SEPA är ett stort projekt som involverar hela EU-området. Främst påverkar SEPA arbetet i företag och banker och som inspiration för detta arbete har några artiklar som tangerar problemen med företagen i Finland lyfts fram. Jarno Hartikainen skriver i sin

artikel (2010) i Kauppalehti om hur dåligt små företag har förberett sig inför SEPA och vid årsskiftet 2010-2011 skriver Päivi Mykkänen (2010) på nytt om samma ämne. Både Hartikainen och Mykkänen är förundrade över att företagen inte varit intresserade att uppdatera sina affärssystem i god tid även om SEPA och dess tidtbeller inte borde komma som en överraskning.

Syftet med detta arbete är därmed att lyfta fram olika synvinklar om hur ett nytt betalningssystem har påverkat arbetet i olika slags företag och belysa hurdana problem samt nyttoaspekter betalningssystemet möjligtvis har och kommer att ha för företagen. Detta arbete skall således inte ge en generaliserad bild över hur SEPA uppfattas utan undersöker olika slags uppfattningar om ett stort utvecklingsprojekt. För att man bättre ska förstå slutresultatet av undersökningen, ges en teoretisk inblick i vad SEPA är samt vilka delar av ekonomin SEPA främst berör.

För att avgränsa arbetet ska koncentrationen främst rikta sig på företag i Finland ur en finsk synvinkel. Det intressanta vore att se skillnader mellan olika stora företag eller företag som verkar inom olika brancher. Är SEPA ett framtidens betalningssystem eller skulle det ändå vara bättre att utveckla systemen inom varje enskilt land? Dock blir betalningar över nationsgränserna allt vanligare och det krävs att betalningssystemen måste utvecklas vidare för att uppnå kraven (bland annat snabbhet, fungerbarhet, säkerhet) som den internationella handeln har.

## **1.2 Kvalitativa forskningsmetoder**

Då det intressanta är att få fram hur individer uppfattar olika förändringar är kvalitativa forskningsmetoder bland annat intervjuer ett bra forskningssätt, vilket även Bell et al. 2005 (s. 297-300) lyfter upp i boken Företagsekonomiska Forskningsmodeller. Detta arbete baserar sig därför på analyser av intervjuer där frågorna är semistrukturerade. De semistrukturerade frågorna ger intervjupersonerna möjlighet att fritt berätta om sina erfarenheter och personerna kan på detta sätt själv aktivt delta i hurdan innehållet av intervjun blir (Bell et al. 2005, s. 360-368). Eftersom intresset ligger i att få reda på hur intervjupersonerna själv uppfattar SEPA, är det viktigt att frågorna inte leder till på förhand bestämda slutresultat, utan i stället framhäver olika erfarenheter personerna har

av ett stort utvecklingsprojekt (Bell et al. 2005, s. 320). Frågorna ska främst fungera som en guide för intervjuens gång och vissa planerade frågor kan helt lämnats bort medan nya frågor kan uppstå under intervjuens gång.

Enligt plan ska bandspelare användas för att intervjuerna senare ska kunna analyseras. De semistrukturerade frågorna kräver att den som intervjuar också själv aktivt deltar i processen genom att bland annat föra vidare diskussionen med tillägsfrågor och därmed få igång en djupare diskussion om forskningsområdet. Då är det praktiskt taget omöjligt att samtidigt skriva ner svaren som fås under intervjun. Genom att banda in intervjun är det även möjligt att senare kontrollera vad som egentligen sagts under intervjun. Detta leder till att processen effektiveras då man inte behöver kontakta intervjupersonerna senare för att kontrollera vad de egentligen svarat på frågorna.

## **2 BETALNINGSTRAFIK**

Skötseln av betalningstrafiken mellan betalaren och mottagaren har alltid varit en elementär del av bankernas verksamhet. Under tidens gång har både betalningssätten och nätverken utvecklats och tack vare teknikens utveckling är betalningarna idag för det mesta effektiva, snabba och säkra.

Betalningstrafikens uppbyggnad skiljer sig dock mycket från ett land till ett annat. Inom vissa länder är kortbetalningar och transaktioner via nätbanker mycket vanliga samtidigt som kontanter och check-betalningar håller sin popularitet i andra länder. Även skillnader hos den yngre och den äldre generationen finns; de unga tycks vara mer positivt inställda till att använda sig av internet och e-butiker medan de äldre föredrar bland annat direktdebiteringar. (Alhonsuo et al. 2009 s. 172).

### **2.1 Den finländska betalningstrafiken**

I Finland består betalningstrafiken idag till stora delar av kontotransaktioner och kortbetalningar och såklart av kontantbetalningar. Istället för att söka sig till ett bankkontor sköter en stor del av finländarna sina dagliga bankärenden via nätbanker. Tack vare nätbankerna kan man idag även sköta kommunikationen med olika



myndigheter elektroniskt, eftersom identifieringen sköts med hjälp av nätbankernas identifieringssystem.

Företagen har ett mera varierande behov av olika betalningsmöjligheter. Som exempel bland annat företagets inkommande och utgående betalningstrafik, reskontra och löneutbetalning. Därtill har många företag även ett behov av en fungerande internationell betalningstrafik.

## **2.2 Det finländska betalningsnätverket**

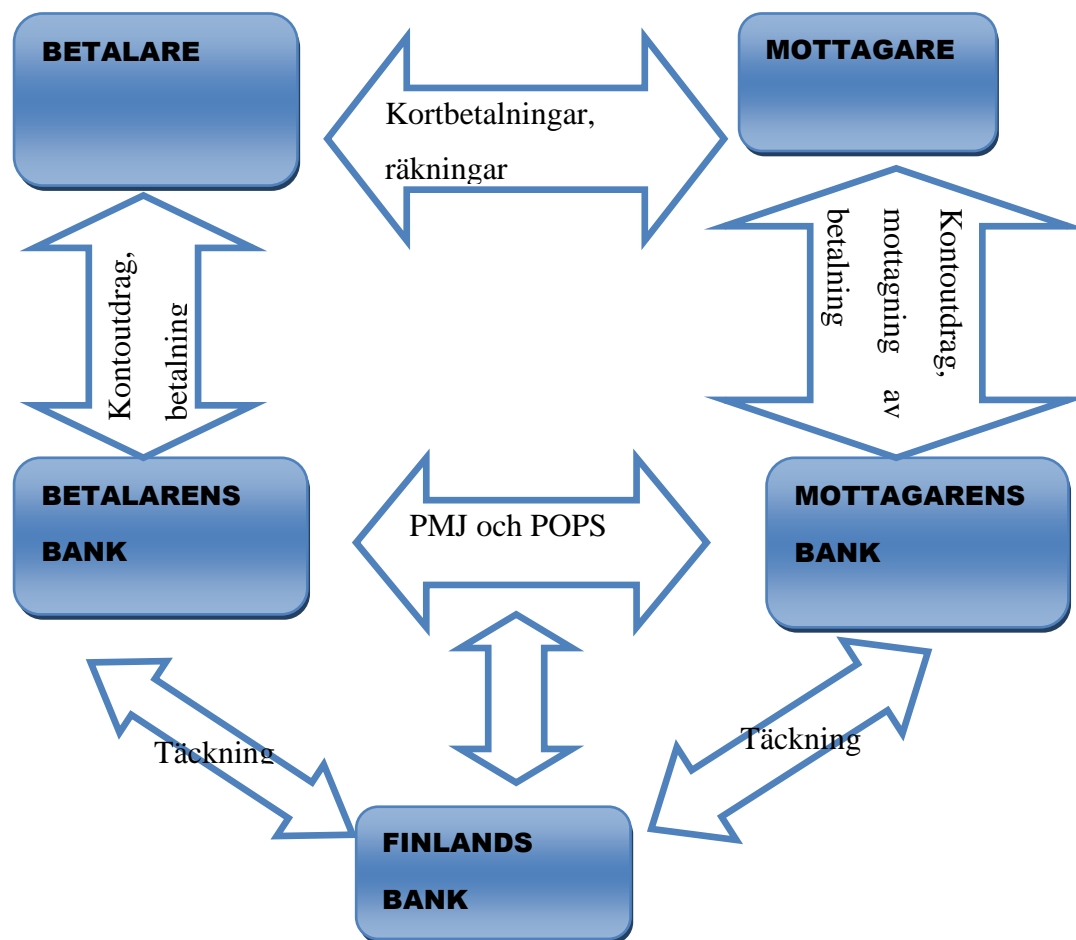
I Finland har betalningstrafiken byggts upp som ett mångsidigt elektroniskt nätverk bestående av två stora system: Pankkien Maksujärjestelmä-PMJ och Pankkien Online-Pikasiirrot ja Sekit-POPS. Figur 1 är gjord enligt en modell av Alhonsuo et. al. 2009 modell och ger en bild över det finländska betalningsnätverket.

### **Pankkien maksujärjestelmä-PMJ**

Pankkien maksujärjestelmä PMJ används för transaktioner som sker mellan olika banker. Transaktionerna förflyttas i stora klumpsummor dagligen med hjälp av ett operativsystem PAVE (Pankkien Välinen Eräkäyttöjärjestelmä) i ett telekommunikationsnätverk som heter Pankkiverkko<sup>3</sup>. Masstransaktionerna som görs måste godkännas av Finlands Bank förrän de enskilda bankerna kan registrera de genomförda transaktionerna på mottagarens respektive betalarens bankkonto. Via PMJ kan man göra transaktioner som gäller penningssummor men även data som innehåller till exempel kundinformation kan överflyttas. ( Alhonsuo et al. 2009 s. 180).

### **Pankkien Online-Pikasiirrot ja Sekit-POPS**

Pankkien Online-Pikasiirrot ja Sekit POPS används för ilgirotransaktioner och checktransaktioner som sker i realtid mellan olika banker. Dessa överföringar görs direkt från en bank till en annan. Det vill säga transaktionen går även här via Finlands Bank men mottagandet av transaktionen godkänns respektive avslås av bankerna som är involverade. (Alhonsuo et al. 2009 s. 181).



Figur 1: Betalningar i Finland (Alhonsuo et al. 2009 s. 181).

## 2.3 Säkerhet

Enligt Alhonsuo et al. (2009, s.182-184) kan säkerhetsfaktorerna delas in i tre kategorier:

- Teknisk säkerhet som innefattar till exempel kassaskåp, lås på dörrar, övervakningskameror,
- IT-säkerhet med vilken man skyddar datateknisk information och bankernas telekommunikationsnätverk,
- Säkerhet av kunder och tjänster. Det vill säga bankerna ska kunna identifiera sina kunder för att motarbeta bland annat utnyttjande av fel identitet. Tjänsterna

som bankerna erbjuder får heller inte äventyra säkerheten varken för kunderna eller bankerna.

### **2.3.1 PATU Asiakasyhteyksien tietoturva**

I Finland har PATU ( Pankkien Asiakasyhteyksien tietoturva) upparbetats för att säkra den elektroniska kommunikationen mellan olika parter exempelvis bank och kundföretag. PATU-systemet fungerar genom olika identifieringskoder som räknas ut enligt särskilda formler. All överförd data är kodad och för att den ska kunna tydas och bearbetas måste den först dechiffreras med hjälp av på förhand bestämda nyckelkoder. Ifall något delmoment av processen fattas kan datamaterialet inte bearbetas det vill säga materialet är obrukbart. (Suomen Pankkiyhdistys, 1998.)

## **2.4 Den internationella betalningstrafiken**

Kraven som de internationella betalningar och transaktioner har skiljer sig från de inhemska betalningarna och därför består den internationella betalningstrafiken av olika slags betalningssätt. Vilket betalningssätt som väljs beror på flera olika faktorer bland annat förtroende mellan parterna, lagstiftning, hur snabbt man vill att överföringen ska vara gjord. Valet av betalningssätt ska alltid göras före transaktionen verkställs. Vanliga betalningssätt inom den internationella betalningstrafiken är bland annat betalningsorder, remburs och inkasso. (Helppi et al. 2005, s. 93-94).

Den internationella betalningstrafiken fungerar idag tack vare samarbetet mellan bankerna som genom olika avtal byggt upp ett internationellt betalningsnätverk. De så kallade korrespondentbankerna eller samarbetsparterna avtalar om olika villkor och regler för hur och till vilket pris transaktionerna görs. Dessa transaktioner överförs mellan konton som de olika bankerna har hos varandra. En finsk bank har således bankkonton i en svensk bank och vice versa. Dock skiljer sig betalningssystemen från ett land till ett annat och därför krävs det att transaktionerna i viss mån fungerar enligt samma principer. För detta ändamål har SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) upparbetats under 1970-talet. Transaktionerna från och

till länder som inte är medlemmar i SWIFT görs på basen av andra standarder. (Helppi et al. 2005, s. 93-94).

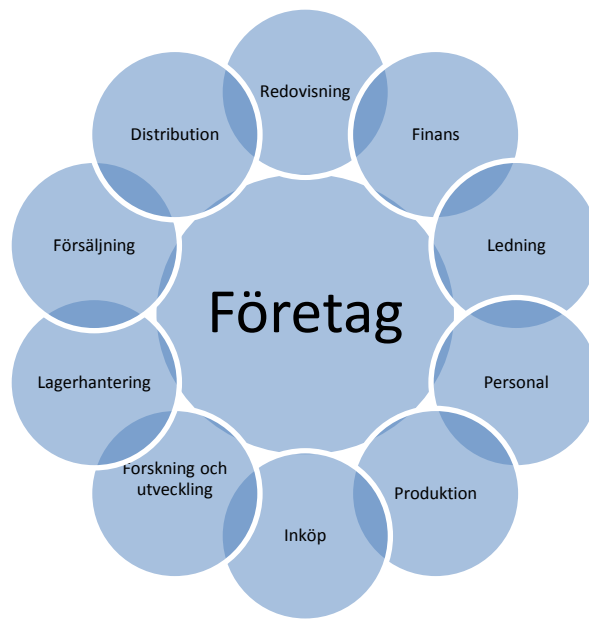
#### **2.4.1 SWIFT, BIC och IBAN**

SWIFT står för förkortningen av Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications och är ett samarbetsprojekt mellan bankerna för att underlätta, påskynda och säkra den internationella betalningsrafiken. En SWIFT- eller även kallad BIC-kod är ett sätt att identifiera olika banker. Varje bank har sin egen kod som består av både siffror och bokstäver. Koden är antingen 8 eller 11 tecken lång. Exempel på BIC-koder i Finland: Nordea Pankki NDEAFIHH och Tapiola Pankki TAPIFI22. (Finanssialan Keskusliitto, 2010, Helppi et al. s. 93-94).

IBAN eller International Bank Accountant Number är en internationell version av ett bankkontonummer. Ett IBAN-kontonummer består av en landskod och ett visst antal siffror. I Finland är landskoden FI och siffermängden 18. Ett bankkonto i Finland skrivs till exempel FI00 0112 2233 4445 56. Maximalt kan ett IBAN-kontonummer innehålla 34 st tecken. (Finanssialan keskusliitto, 2010, Helppi et al. 2005, s. 94-96).

### **3 AFFÄRSSYSTEM**

Följande kapitel baserar sig i sin helhet på Magnusson et al. bok Affärssystem där termen *affärssystem* definieras som ”Standardiserade verksamhetsövergripande systemstöd” det vill säga programpaket som företag använder för att styra sin administration och verksamhet. I figur 2 kan man se att ett företag består av flera olika funktioner och därmed krävs det att det affärssystem man valt att använda klarar av att hantera en stor mängd data. Därför är affärssystemen idag oftast uppbyggda av olika moduler för de olika verksamhetsområdena, vilka sedan är kopplade till en gemensam databas där datan lagras och därifrån det kan tas fram för olika analyser. Magnusson och Olsson (s.12-20) lyfter fram två viktiga syften för ett affärssystem: Förbättring av besluts kvalitet och effektivisering av processer. Därmed kan man säga att affärssystemet är ett verktyg för att genomföra en del av de arbetsprocesserna som finns inom ett företag.



Figur 2: Företagets uppbyggnad (Magnusson et al., 2005).

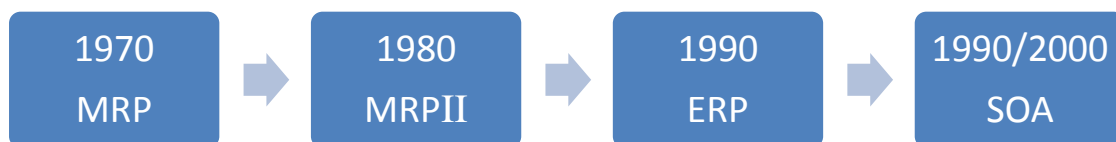
### 3.1 Affärssystemens utveckling

I samband med att produktionssystemen utvecklades och effektiviserades inom industrin i början av 1900-talet började man sakna ett fungerande sätt att kunna styra processerna. Det räckte dock ända fram till 1970-talet tills man hade kommit så långt med utvecklingen av datorer, att de kunde användas i praktiken för att effektivisera produktionen. De första affärssystemen utvecklades för att styra materialplaneringen inom bilindustrin. Detta var en industri där en stor mängd olika delar måste finnas tillhands på rätt plats och i rätt tid. För detta ändamål skapades MRP det vill säga Material Requirements Planning, på svenska ungefär *planering av materialbehov*. MRP kom vidare att utvecklas till MRPII det vill säga Material Resource Planning, på svenska ungefär *planering av materialbehov vid olika arbetsfaser*. Då den första versionen endast kunde användas för att kartlägga framtida materialbehov, kunde MRPII användas till bland annat inköpsfunktioner och olika analyser av försäljningen.

Under 1990-talet blev användningen av olika affärssystem allt vanligare men samtidigt insåg man att det inte går att ha samma system i alla företag. Genom vidare utveckling kom man fram till det som idag anses som synonym till affärssystem nämligen ERP eller Enterprise Resource Planning. Idén med ERP var att affärssystemet byggdes upp

av olika moduler (inköp, reskontra, ekonomistyrning, logistik, m.m.) som kunde tas bort eller läggas till efter hurdant behov företaget hade. Modulerna kunde även ändras var för sig vid behov. Först nu kunde man alltså tala om *standardiserade verksamhetsövergripande systemstöd*.

I slutet av 1990-talet hade internet blivit en viktig delfaktor i affärssystemen och idag fungerar största delen av affärssystemen via internetbaserade applikationer så kallade web-services. Benämningen på de moderna affärssystemen är SOA Service Oriented Architecture och syftar på tjänsterna och händelserna de erbjuder. Till skillnad från de gamla systemen som krävde allt från datautrustning till lagringskapacitet kunde man säga att de nyaste systemen egentligen endast behöver en internetuppkopplad dator.



Figur 3: Tidslinje för affärssystemens utveckling (Magnusson et al., 2005).

### 3.2 Affärssystemens roll inom betalningstrafiken

Idag är betalningstrafiken och affärssystemen starkt bundna till varandra. Med hjälp av affärssystemen bearbetas datan vilken sedan kan skickas vidare. Som exempel på detta är betalningar via nätbanker eller skattedeklarationer till skattverket. Då informationen skickas elektroniskt betyder det att flera mellansteg ( data matas in manuellt, data skrivs ut, skickas via post, bearbetas manuellt, och så vidare) faller bort. Samtidigt leder det till att både affärssystemen och betalningstrafiken måste fungera korrekt och säkert. Genom utveckling blir säkerheten bättre men det betyder även att utrustningen, både programmen och datautrustningen, måste utvecklas i samma takt.

Inom den internationella betalningstrafiken spelar både säkerhetsfaktorer och fungerbarhet ännu större roll då man inte alltid vet hurdan utrustning motparten har.

Den internationella betalningstrafikens största problem har alltid varit mångfalden där ett system som uppnår alla krav saknats.

I följande kapitel presenteras det som detta arbete utgår ifrån: lösningen för att få lika regler och standarder för en fungerande internationell betalningstrafik främst då inom handeln i Europa.

## **4 SEPA- SINGLE EURO PAYMENTS AREA**

SEPA är en förkortning av orden *Single Euro Payments Area*. En term som används om det gemensamma betalningsområdet vilket sträcker sig över hela Europeiska Unionen. Därtill är även Island, Norge, Schweiz, Monaco och Liechtenstein medlemmar i SEPA (Finanssialan keskusliitto, 2010). Idén om ett gemensamt betalningsområde har vuxit fram under en längre tid för att underlätta och effektivera handeln inom EU-området och Europa. Gemensamma regler och standarder gör att handeln effektiveras vilket gynnar EU:s ekonomi både inom unionen men även den internationella handeln.

### **4.1 Utgångspunkter för SEPA**

Betalningssätten inom de europeiska länderna har fram till SEPA:s uppkomst utvecklats främst för att tillfredsställa det egna landets behov. Problem har uppstått då betalningar skett över det egna landets gränser, eftersom två olika system inte helt och hållet fungerat ihop. Betalningarna har varit tidskrävande och dyra processer. I en tid där den internationella handeln hela tiden ökar tack vare till exempel internet, är fungerande betalningssätt ett måste. För att utveckla utgångspunkterna för handeln startade man därför projektet SEPA vars slutresultat skulle leda till ett gemensamt och fungerande betalningssystem inom EU. För projektet upprättade centralbankerna inom EU European Payments Council EPC vars uppgift var att framarbete ett fungerande system. (European Central Bank, 2002).

#### **Utredningsfas**

EPC startade SEPA-projektet med en utredningsfas där man undersökte vad EU egentligen behöver och vilka problem som ska utredas. Det vill säga vad är det som inte fungerar idag, vilka är orsakerna till detta och på vilket sätt kunde problemen

motarbetas och lösas. Samtidigt var intresset att reda ut hur det lönar det sig att bygga upp ett stort betalningssystem som involverar flera länder och hurdana standarder det ska basera sig på. Den första fasen skulle färdigställas mellan åren 2004 och 2006. (European Central Bank, 2002).

### **Den första implementeringsfasen**

I den första implementeringsfasen åren 2006-2008 blev bankerna involverade och började arbeta för att implementeringen av SEPA skulle vara möjlig i praktiken. I detta skede skulle varje land inom EU samt de länderna som skulle ingå i SEPA, uppgöra en plan över hur implementeringen av SEPA skulle genomföras nationellt. Direktiven för SEPA fastställdes av EU Kommissionen. (European Central Bank, 2002).

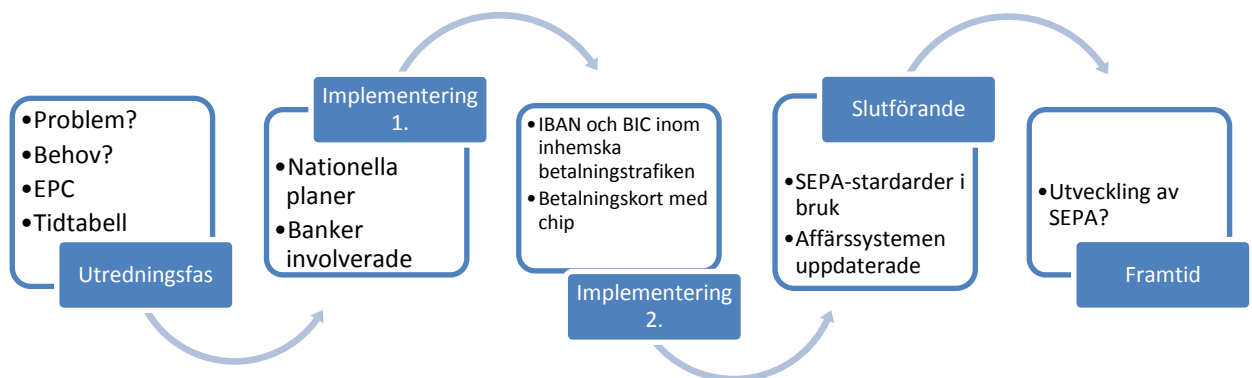
### **Den andra implementeringsfasen**

I den andra implementeringsfasen skulle uppdateringar och förändringar av betalningssystem som SEPA kräver genomföras. Detta skulle ske i form av bland annat uppdateringar av affärssystem i företag och dylika institutioner, byta ut de gamla bankkort mot EMV-chipförsedda bankkort och att i affärerna ta i bruk chipkortsläsare. Inom ramen av denna fas tog Finland i bruk IBAN-bankkontona inom den inhemska betalningstrafiken. Från och med denna tid ska företagen använda sig av IBAN-konton och BIC-koder vid betalningar och ha möjlighet att ta emot betalningar som sker med IBAN och BIC inom den inhemska betalningstrafiken. Även vanliga konsumenter skall använda sig av IBAN-kontonummer. (European Central Bank, 2002).

### **Slutförande av SEPA projektet**

SEPA ska så småningom vara en del av det vardagliga livet inom EU. Eftersom projektet är mycket omfattande betyder det att det är svårt att slå fast exakta datum när allt ska vara klart. De olika etapperna har avklarats och kommer att avklaras i varierande takt beroende på land och dess möjligheter. Slutresultatet skall dock vara att betalningstrafiken skall fungera effektivt inom SEPA området och att gemensamma regler ska gälla alla som är medlemmar. (European Central Bank, 2002).





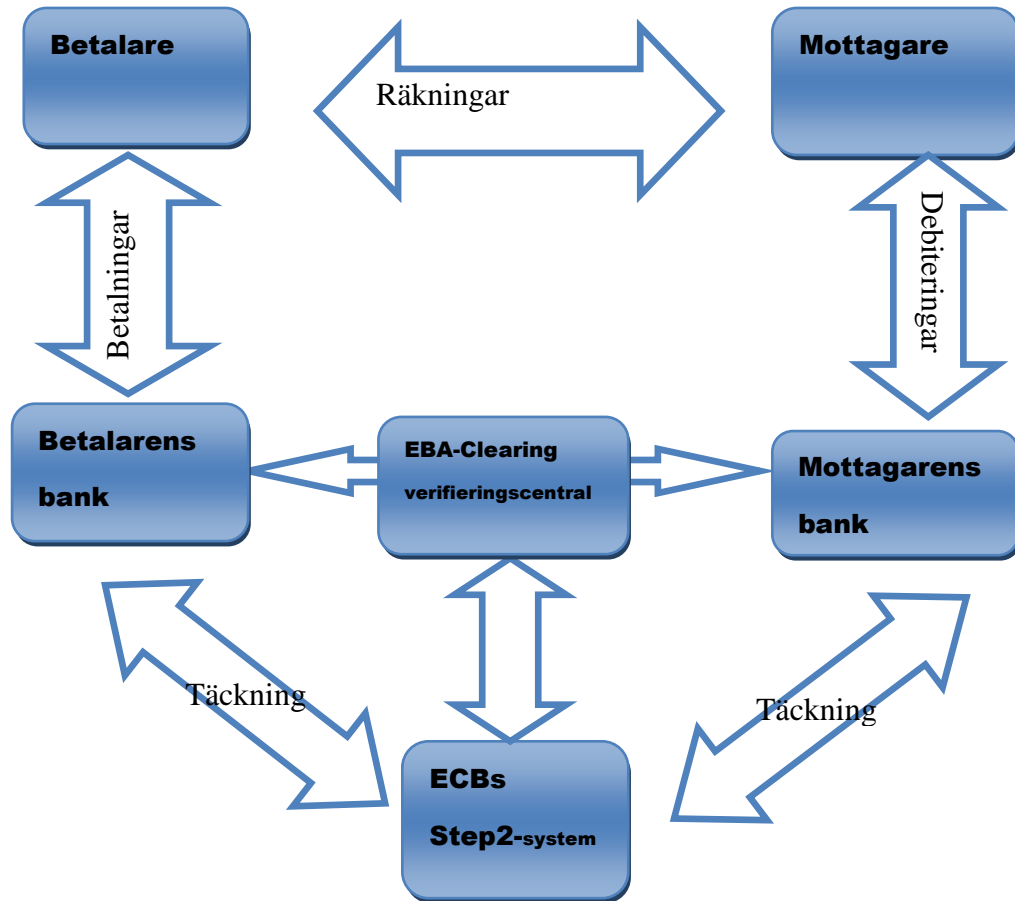
Figur 4: SEPA:s utvecklingsfaser (European Central Bank, 2002).

## 4.2 SEPA:s inverkan på betalningstrafiken

Betalningstrafiken påverkas av SEPA:s implementering och i figur 5 kan man se hur betalningstrafiken efter implementeringen kommer att se ut. Jämför man denna figur med figur 1 ser man att till exempel Finlands Bank helt försvunnit ur figuren. De Europeiska bankerna har kommit överens om att alla verifieringar inom SEPA-området centraliseras för att göras via ett eller några få gemensamma verifieringscentraler PE-ACH (Pan-European Automated Clearing House). De nationella bankerna kommer således att fungera som genomfartskanaler för verifieringarna istället för att själv göra dem.

EBA Clearing som syns i figur 5, fungerar som det huvudsakliga verifieringscentrum för transaktionerna inom SEPA-området. Transaktionerna sker med hjälp av Step2 SCT (SEPA Credit Transfer) dataöverföringssystem som har kapacitet att förflytta stora mängder data snabbt och kostnadseffektivt. Genom att transaktionerna och verifieringarna sköts via en gemensam central betyder det att de nationella verifieringssystemen (se Figur 1) så småningom kommer att försvinna. Samtidigt betyder detta att alla länder inom SEPA kommer att fungera enligt samma standarder och regler. I teorin borde detta betyda att transaktionerna mellan olika länder som

tidigare orsakade problem nu borde fungera både smidigare och snabbare. Den stora skillnaden är även att det inte längre kommer att finnas sk. inrikes eller sk. internationella transaktioner utan alla transaktioner kommer att vara SEPA-transaktioner. ( EBA Clearing).



Figur 5: Betalningar inom SEPA området (Alhosuo et. al. 2009 s.224).

#### 4.2.1 Standarder SEPA medför

SEPA medför standarder som är gemensamma för alla länder som tillhör det gemensamma betalningsområdet. ISO 20022 XLM-standarden kommer att ersätta de nationella systemen så småningom men tidtabellen beror på landet och dess möjligheter att genomföra uppdateringarna. Standarden kommer att påverka transaktioner, direktdebiteringar samt olika händelserapporteringar. Målet är dock att konsumenter, företag, banker och sammanslutningar kan betala och ta emot betalningar i euro med samma villkor, rättigheter och förpliktelser oberoende om betalningen skickas inom det

egna landet eller till ett annat land inom SEPA-området. ( Finanssialan Keskusliitto, 2010).

De XLM-baserade dataöverföringarna kräver ett mer säkert och uppdaterat skydd än de gamla dataöverföringarna. PATU som i Finland varit det ledande systemet ska så småningom bytas ut mot web services i kommunikationen mellan bank och kund samt PKI ( Public Key Infrastructure) för verifiering av data. Dessa två är internationellt mycket använda och är speciellt utvecklade för att möta de krav som dagens internetbaserade värld kräver av överföring, skydd och verifiering av data. (Finanssialan Keskusliitto, 2010).

## **5 EMPIRISK UNDERSÖKNING**

Detta arbete har påbörjas vid årsskiftet 2010-2011 genom kartläggning över vad SEPA är och vilka dess utgångspunkter har varit. Själva undersökningen det vill säga intervjuerna har gjorts under hösten 2012 då SEPA varit en del av det vardagliga livet redan ett tag. Artiklarna som detta arbete inspirerats av lyfte upp problemen med tidtabeller som inte håller och ett lamt intresse gentemot SEPA hos företag. Det intressanta har varit att få reda på ifall problemen som Hartikainen och Mykkänen skriver om verkligen varit ett problem och vad de intervjuade personerna anser om SEPA idag efter att systemet tagits i bruk.

### **5.1 Val av intervjuobjekt**

Detta arbete ska jämföra åsikter om SEPA hos personer som jobbar i olika slags företag i Finland. De personer som deltagit i intervjuerna har därför valts på basen av i hurdant företag de arbetar samt på basen av hurdana arbetsuppgifter de har i företaget. Även arbetserfarenheten inom ekonomi har beaktats i viss mån. Personer som intervjuats är fyra stycken till antalet. Intresset är att framhäva olika åsikter och erfarenheter om SEPA så därför är även mängden personer som intervjuats relativt liten. Detta betyder att undersökningens resultat inte ger en slutsats över vad den allmänna åsikten om

SEPA är utan belyser endast de intervjuade personernas egna erfarenheter om ett stort utvecklingsprojekt.

Person nummer ett kan vi kalla Milla. Hon arbetar som bokförare på ett bokföringsbyrå sedan ett par år tillbaka. Företaget som Milla jobbar på säljer bokföringstjänster till företag. Kundföretagen är av olika storlekar samt verkar inom olika brancher. Både inhemska och internationella företag är representerade.

Person nummer två kan vi kalla Sanna och hon har arbetat på en disponentbyrå i ca fyra år. Sanna har haft ansvaret över att ett nytt bankprogram har kunnat implementeras i det affärssystem som disponentbyrån använder. Bankprogrammet fungerar enligt de standarder som SEPA kräver.

Person nummer tre kan vi kalla Anne och hon jobbar som ekonomichef på ett företag som säljer möbler. Företaget har både inhemsk och internationell försäljning av produkterna. Anne har arbetat på företaget sedan 16 år tillbaka, ca 13 år av dessa som ekonomichef.

Person nummer fyra kan vi kalla Sirpa. Hon har arbetat inom ekonomin sedan 80-talet och 1991 startade hon en egen bokföringsbyrå där hon jobbar tillsvidare ensam. Sirpas kunder är företag av olika storlekar, de verkar inom olika brancher och både finländska och utländska företag är representerade.

Intervjuerna baserar sig på semistrukturerade frågor och tanken har varit att intervjun mera ska kännas som en djupare diskussion än en strikt intervju. Därför har intervjuerna gjorts över en kopp kaffe under fritiden istället för att göras under en arbetsdag. Enligt plan skulle intervjuerna bandas in för att intervjuerna senare skulle kunna analyseras. Tyvärr var tekniken inte samarbetsvillig så svaren är istället nedskrivna under intervjugång. Trots problem med tekniken har metoden med semistrukturerade intervjufrågor fungerat bra och diskussionerna har lett till intressanta resultat.

## 5.2 Analys av intervjuer

Intervjuerna har efter introduktion av intervjupersonen påbörjats med den elementära frågan *Är SEPA en bekant term för dig, på vilket sätt?* Alla intervjupersoner associerar termen med det egna arbetet samt med ”något som har att göra med banker, betalningar och betalningstrafik”. Vad själva förkortningen står för är däremot inte så känt. I slutet av intervjun då intervjupersonerna fått berätta om erfarenheter av SEPA i det vardagliga livet utanför arbetet har även enkelheten och snabbheten av kortbetalningar genom verifiering av pin-kod lyfts fram. Detta visar att SEPA inte bara är en del av ekonomistyrning och bankväsendet, utan någonting som faktiskt påverkar även helt vanliga konsumenter i det vardagliga livet. Påföljande frågor har vidare lyft upp hur SEPA känns efter att det varit i bruk ett tag. Överlag är alla intervjupersoner av den åsikten att SEPA fungerar bra och underlättar arbetet snarare än försvårar det.

### 5.2.1 Positivt och negativt

De artiklar som detta arbete har inspirerats av lyfte upp problem och negativa följder SEPA möjligen kommer att ha. Intervjupersonerna har därför fått som uppgift att berätta om hurdana negativa samt hurdana positiva saker de stött på i samband med SEPA. De allra mest positiva har visat sig vara snabbheten och enkelheten med SEPA-transaktioner. Anne, Sirpa och Milla som dagligen är i kontakt med internationella betalningar, menar att SEPA är ett av de bästa utvecklingar som skett inom den internationella betalningstrafiken. De internationella betalningarna har tidigare varit arbetsdryga och långsamma samtidigt som alla länder krävt olik information för att betalningen ska vara möjlig. Detta har varit en av de mest elementära utgångspunkterna för SEPA (se kap 4.1.) och att det faktiskt uppmärksammas i alla intervjuer är positivt.

Anne nämner även att tidigare har betalningar som från första början blivit fel tagit oerhört lång tid att utreda, medan bankprogrammen idag meddelar om icke korrekta uppgifter redan i betalningsskedet. Genom att alla betalningar inom de länder som är med i SEPA fungerar enligt samma regler och standarder (se kap 4.2.1.) betyder det att även räkningarna är enklare att tyda. Detta lyfter Milla upp som en sak som faktiskt underlättar hennes arbete mycket: hon behöver inte fundera ut vad som är viktigt för just

denna mottagare utan kan fungera enligt samma regler i alla betalningar. I sin enkelhet kan man tolka detta så att arbetet effektivisas då en stor del av det som tidigare varit problematiskt (mångfalden av olika betalningssystem) nu försvunnit.

Negativa saker som lyfts fram har främst varit tidtabeller som dragit ut på tiden, extra arbete samt mindre företag och vanliga konsumenter. Detta är problem som även Hartikainen och Mykkänen lyfte fram i sina artiklar och har visat sig vara ett problem ännu idag, även om SEPA varit del av vardagen redan en god tid. Både Sirpa och Anne tycker att SEPA betalningar fungerar bra mellan företag men samarbetet med mindre företag och vanliga konsumenter inte alltid är problemfritt. Sanna lyfter också fram problemen som hon haft med web service (se kap 4.2.1.) och tidtabeller gällande denna. En av de banker hon samarbetar med har inte ännu uppdaterat sina program för att web service skulle fungera mellan banken och dess kunder. För tillfället betyder det att kommunikationen mellan banken och kunderna sker på det ”gamla sättet” och orsakar extra arbete för Sanna då hon måste föra in data manuellt istället för att göra det elektroniskt.

Olika länder har olika möjligheter att utföra de uppdateringar och ändringar som krävs i implementeringsfaserna (se kap 4), men även inom länderna kan det finnas olikheter i hur snabbt till exempel bankerna har kunnat genomföra sina uppdateringar, vilket även Sanna har märkt. Därför anser hon, att för att dylika förändringarna ska fungera krävs det att alla har samma tidtabell som faktiskt ska hålla. Annars är det ju slöseri med både pengar och tid! Dock måste man komma ihåg att SEPA är ett mycket stort projekt att genomföra. I figur 4 ser vi de olika faserna för SEPAS implementering och även om det reserverats mycket tid för varje fas verkar det ju som om det inte varit tillräckligt nog.

### **5.2.2 Skillnader?**

SEPA har medfört diverse förändringar i betalningstrafiken. De tidigare internationella betalningarna och inhemska betalningarna har ersatts av SEPA-betalningar (detta diskuterades i kapitel 4.2.) och de påföljande frågorna i intervjuerna tangerar därför skillnader mellan betalningar inom landet samt internationella betalningar. Än en gång lyfts snabbheten upp då det gäller betalningar utomlands. Tidigare har betalningarna

tagit lång tid medan de tack vare SEPA är ungefär lika snabba som de som görs inom landet. Anne uttrycker dock sin förvåning över betalningar som de gör inom Tyskland till Tyska bankkonton. Dessa fungerar enligt henne mindre effektivt och långsamt men det kan enligt henne bero på att de möjligen satsat mer på att få betalningstrafiken som går ut ur landet att fungera först och först därefter koncentrerat sig på att uppdatera betalningstrafiken inom landet.

I jämförelse med betalningar inom landet och betalningar utomlands har ingen stött på desto större problem. Betalningar som görs i Finland fungerar bra och ingen har tillsvidare inte haft några problem med betalningarna. Här syns dock skillnaden mellan stora och mindre företag samt vanliga konsumenter tydligt. Idag ska IBAN-konton användas för alla transaktioner men att de mindre företagen och framförallt vanliga konsumenter vill fortfarande uppge det gamla kontonumret. För både Sanna och Anne har detta betytt problem ifall betalningar måste göras till sådana konton, eftersom affärssystemen de använder endast godkänner kontonummer i IBAN-form. Sirpa påpekar att mindre företag ofta är mera intresserade av att göra det de är bra på och inte har så stort intresse av att sätta sig in i något nytt bankprogram eller affärssystem. Därmed händer det lätt att olika uppdateringar och implementeringar görs i sista stund före en utsatt deadline om ens då. Vid övergångsskedet har Millas företag varit tvungen att be fullmakt av alla sina kunder för att implementeringen av SEPA har varit möjlig. En del av kunderna har inte tyckt det varit viktigt att ge denna fullmakt och då har uppdateringen inte varit möjlig. Milla kan inte säga ifall det är kunder av viss sort men detta visar att en del av kunderna är likgiltiga mot regler som myndigheter fastslagit och även om de har sina orsaker så betyder det extra arbete då vissa arbetsfaser måste göras på det ”gamla” sättet.

Sanna som själv varit den som varit ansvarig för att SEPA kunnat implementeras i affärssystemet som används i företaget hon jobbar, berättar att det faktiskt är ganska mycket arbete att genomföra en uppdatering av ett affärssystem. Hon har själv varit den som kontaktat banker och mjukvaruleverantörer samt tagit reda på fakta. Därtill har hon fört in data som behövs för att programmet ska kunna användas. Sirpa påpekade att mindre företag ofta vill koncentrera sig på det de är bra på istället för att studera affärssystem, men alltid finns det inte ens resurser för att någon arbetar full tid för att få

en uppdatering av affärssystemen att fungera eller kanske att de facto byta ut hela affärssystemet till något nyare och mer effektivt.

### 5.2.3 Framåtgående process

Tekniken utvecklas idag med rasande fart och nya uppdateringar av bland annat mjukavara finns tillhanda hela tiden. Trots detta kan det hända att alla inte är så intresserade av denna utveckling och därför har följande fråga ställts: *Varför tror du att företag är skeptiskt inställda mot nya uppdateringar som exempelvis SEPA?* Både Sanna och Sirpa påpekar att små företag som fungerar i Finland och har endast inhemska betalningar kanske har svårt att förstå varför något som enligt dem redan fungerar bra måste ändras på. Då de inte har ett behov av snabba betalningar utomlands känns denna utveckling onödig för dem. Anne poängterade dock att även mindre företag borde förstå att de kan bli uppköpta att ett större internationellt företag eller att de plötsligt kan ha behov av ett fungerande betalningssystem även utomlands.

Att negativa åsikter och saker gällande SEPA fått så mycket spaltutrymme tycker Anne att är konstigt. Hon är av den åsikten att programvaruhusen på flit gjorde en stor sak av SEPA för att få mera reklam och för att orsaka panik på marknaden. Anne har själv varit aktiv gällande uppdateringarna och varit i kontakten med banker och mjukvaruleverantörer i god tid. Tack vare det egna engagemanget och intresset har övergången skett relativt smärtfritt i företaget där hon arbetar och det är antagligen orsaken till att de inte haft desto större problem med implementeringen. Även Sanna lyfter fram det egna initiativet som bidragande orsak till att övergången skett relativt smärtfritt. Hon har själv varit ansvarig för att implementeringen av SEPA var möjlig i det affärssystem företaget hon arbetar på använder sig av. Då man själv är aktiv och tar reda på vad som ska ske är man bättre förberedd och kan planera sitt arbete även om det uppstår problem eller fördröjningar i tidtabellerna. Dock är det viktigt att komma ihåg att tidtabeller som håller är a och o för att det överhuvudtaget ska löna sig att utveckla nya system.



#### 5.2.4 SEPA och den internationella handeln

Alla som intervjuats för detta arbete har varit mycket positivt inställda gentemot SEPA och är av den åsikten att det är en utveckling mot rätt håll. Både Anne och Sirpa önskar att resten av världen skulle märka hur bra detta betalningssystem är och så småningom kunde man tänka sig att systemet möjligen kunde utvidgas utanför EU-området. Dock är alla de intervjuade av den åsikten att ett världsomfattande betalningssystem inte är möjligt i praktiken även om det teoretiskt är en lockande tanke. Bland annat lyfter Anne fram USA och dess check-betalningar. Med implementering av SEPA ville man avskaffa checkbetalningar inom EU främst för att de är ineffektiva i jämförelse med dagens teknik men i USA är de en så stor del av betalningstrafiken att de kan inte avskaffas så enkelt, påpekar Anne.

I frågor gällande säkerhet anser Anne att bankerna och betalningstrafiken är säkra och att dessa hela tiden utvecklas för att möta dagens krav. I Finland har vi ju haft ett mycket utvecklat sätt att säkra överföringen av data (se kapitel 2.3. och 2.3.1.) men att SEPA skulle orsaka minskning av säkerhet tror hon inte på. SEPA betalningar kräver andra slags säkerhetsfaktorer än de tidigare betalningarna så därför lönar det sig inte att jämföra dessa till punkt och pricka.

På frågan *SEPA berör hela EU området, är det en bra sak?* svarade alla att det är det. Dock måste man komma ihåg att även om lika regler för alla är bra så medför den även de lagar och regler som EU fastställer. Sirpa påpekar att det tidigare var enklare att reda ut vad som ska göras i specialfall inom bland annat bokföring medan man idag även måste ta i beaktande vad EU-lagstiftningen bestämmer. I kapitel 4.2.1 diskuterades standarder som SEPA medför och man kan ju fråga sig hur mycket vi vill att EU i framtiden får påverka vårt liv. De gemensamma verifieringscentralerna för identifiering av data betyder även att man nationellt har mindre möjlighet att kontrollera hurdan data som överförs mellan olika parter.

Det som man dock måste komma ihåg när det gäller utvecklingar som till exempel SEPA är att alla generationer har sitt sätt att utveckla den värld de lever i vilket både Anne och Sirpa påpekat. I kapitel 3 och 4 diskuterar utveckling av både affärssystem

och betalningstrafiken och detta visar ett intresse för att hela tiden utveckla processerna för att bli mer effektiva. Tid är pengar och ju snabbare saker och ting händer desto bättre är det för ekonomin.

## 6 AVSLUTNING

Detta arbete inspirerades av två artiklar som lyfte fram problem som implementeringen av SEPA medfört. Intresset var därför att utreda vad SEPA är för något och varför det tagits emot med så stor skepticism. I princip kunde man alltså säga att arbetet påbörjats med tanken att SEPA är något dåligt och som orsakar mer problem än nytta.

Intervjuerna har gjorts då SEPA varit del av det vardagliga livet redan ett tag och kan ha en viss påverkan i hur de intervjuade personerna upplever SEPA idag. Överlag är alla mycket positivt inställda gentemot SEPA och anser att det är ett steg mot rätt riktning. SEPA har medfört vissa förändringar i de dagliga arbetsuppgifterna men dess påverkan syns även på fritiden. I dag reser man mycket och fungerande betalningssätt utomlands har mottagits med positiv överraskning. Att saker och ting fungerar snabbt och effektivt är vad som krävs idag och detta var en av grundtankarna då utvecklingen av SEPA påbörjades.

Idag är den internationella handeln mycket stor så egentligen är utvecklingen av betalningstrafiken ett måste för att en ekonomiskt lönsam världshandel ska vara möjlig. Sammanfattningsvis kan man säga att SEPA är en fortsättning på en utveckling som börjat för länge sedan. Den inbegriper flera olika områden av handeln och ekonomin och enligt de som intervjuats verkar det vara en fungerande lösning på att få olika betalningskulturer att samarbeta på ett smidigt sätt. Idén med SEPA har inte varit att orsaka mer problem utan att lösa de problem som redan funnits. Även om processen ännu inte är helt och hållet genomförd, verkar det som om man nu tagit ett steg mot rätt riktning och att de problem som tidigare funnits så småningom börjar få en fungerande lösning.

## KÄLLOR

Alhonsuo Sampo, Nisén Anne, Pellikka Tuula. 2009, *Finanssitoiminnan käsikirja*. Helsingfors: Hakapaino, 263s.

Bell Emma, Bryman Alan. 2005, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, Malmö: Liber Ekonomi AB, 621s.

EBA Clearing. *EBA Clearing* [www]. Tillgänglig: [https://www.ebaclearing.eu/The-Company-N=EC\\_TheCompany-L=EN.aspx](https://www.ebaclearing.eu/The-Company-N=EC_TheCompany-L=EN.aspx) Hämtad: 15.1.2012

European Central Bank. 2002, *About the project* [www]. Tillgänglig: <http://www.ecb.europa.eu/paym/sepa/about/html/index.en.html> Hämtad 18.2.2011

Finanssialan Keskusliitto. 2010, *Mitä SEPA merkitsee?* [www], publicerad 17.2.2010. Tillgänglig: [http://www.fkl.fi/www/page/fk\\_www\\_2448](http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_2448) Hämtad 8.3.2011

Finanssialan Keskusliitto 2. 2010, *Maksupalveluihin liittyvä lainsäädäntö* [www], publicerad 3.5.2010. Tillgänglig: [http://www.fkl.fi/www/page/fk\\_www\\_1292](http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_1292) Hämtad 28.1.2011

Finanssialan Keskusliitto. 2010, *IBAN JA BIC: KYSYMYKSIÄ JA VASTAUKSIA* [www], publicerad 2.2.2011. Tillgänglig: [http://www.fkl.fi/www/page/fk\\_www\\_2047](http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_2047) Hämtad 11.2.2011

Finanssialan keskusliitto 4. 2010, *Kansallinen SEPA-siirtymäsuunnitelma, Versio 4*, [www], publicerad 17.2.2010. Tillgänglig: [http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuunnitelma\\_helmikuu\\_2010.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_helmikuu_2010.pdf) Hämtad: 7.1.2012.

Hartikainen Jarno. 2010, *Uudistus yllättää yrittäjät-it-talot odottavat loppuvuodeksi valtavia ruuhkia* [www], publicerad 20.8.2010. Tillgänglig: <http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/yritysuutiset/?oid=20100812679> Hämtad 28.1.2011

Helppi Minna, Paloheimo Annamarja. 2005. *Ulkomaankaupan rahoitus*. Tammerfors: 2005, Tammer-Paino Oy, 208 s.

Mykkänen Päivi. 2010, *Pk-yritykset varautuneet kehnosti Sepa-aikaan* [www], publicerad 7.1.2011. Tillgänglig:  
<http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/yritysuutiset/?oid=20110153859> Hämtad 28.1.2011

Magnusson Johan, Olsson Björn. 2005. *Affärssystem*. Lund: 2009, 204s.

Suomen Pankkiyhdistys. 1998, *PATU Pankkien asiakasyhteyksien tietoturva tiedonsiirron suojaaminen* [www], publicerad 10.9.1998. Tillgänglig:  
[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/PATU\\_v1\\_22.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/PATU_v1_22.pdf) Hämtad: 5.1.2012

# BILAGOR

## Bilaga 1: Intervjufrågor och svar

### Frågor till Milla

*1. Är SEPA en bekant term för dig?*

Ja det låter bekant, SEPA-betalningar som vi gör på jobbet hör till området. Varifrån kommer förkortningen, det vet jag nog inte..??

*2. Har du fått information om vad SEPA innehåller?*

Ja på jobbet har vi nog fått mycket information om bla nya kontonummer och sånt. Reskontra avdelningen mycket stresad eftersom det påverkar dem så mycket. Räkningarna ser annorlunda ut än under tiden före SEPA.

*3. Har övergången till ett nytt system gått bra? Exempel på problem..?*

Vissa banker behövde ett bevis av sina kunder för att få börja med SEPA-betalningar odyl och detta betyder att kunderna först måste ge fullmakt åt bankerna för att de ska kunna göra ändringarna som behövs. I vissa fall ledde detta till problem då kunderna inte ville göra fullmakten eller så solade de med detta så att tiden helt enkelt inte räckte till. Det har också varit problem med kunder som skickat in sitt material för sent och då de inte gjort fullmakten kan vi inte heller göra vårt arbete.

*4. Har dina arbetsuppgifter ändrats efter denna uppdatering? På vilket sätt?*

Nej, eftersom jag inte direkt har att göra med sådana arbetsuppgifter på min arbetsplats.

*5. Anser du att SEPA underlättar ditt arbete? På vilket sätt?*

*Anser du att SEPA försvårar ditt arbete? På vilket sätt?*

På arbetet märker jag inte just av dessa nya saker men i det vardagliga livet tycker jag att tex. pin-korderna fungerar bra och effektivt vid kassan och dylikt. Tidigare var de långsamma och oeffektiva men idag fungerar de nog jättebra. Jag har inte stött på några större problem.

6. *Kan SEPA ses som en utveckling av den europeiska marknaden?*

Ja på sätt och vis underlättas livet då allt enligt teorin fungerar på samma sätt i alla länder. Men det har även sina nackdelar vilket bla Grekland visar. Därför borde alla länderna ta mer ansvar och inte leva på andras kostnad. I slutändan finns det dock ännu stora prisskillnader mellan länderna så den europeiska marknaden i sig utvecklas nog inte så snabbt genom dessa saker.

7. *Anser du att det är bra med gemensamma regler och standarder?*

Ja bland annat har det blivit lättare att betala räkningar då alla räkningar ser ungefär lika ut och kräver samma information. Tidigare har vissa utländska räkningar varit svåra att tyda då man inte vetat vad man ska leta efter och var. Genom lika standarder är det också lättare att jämföra olika länder sinsemellan. Man slipper mellanstegen där data måste omvandlas för att kunna bearbetas och jämföras.

8. *Är det någonting som inte kan standardiseras enligt din mening?*

Inom denna branch [ekonomi] är det bara bra att alla fungerar enligt samma principer. (Jämf. med fråga 7.)

## **Frågor till Sanna**

*Vem är du och vad gör du?*

Sanna och jobbar som bokförare på en disponentbyrå. Jag har jobbat på samma ställe i ca. 4 år tid.

1. *Är SEPA en bekant term för dig? På vilket sätt?*

Via jobbet har jag kommit i kontakt med SEPA. Vi har tagit i bruk ett nytt bankprogram i vårt affärssystem som hade SEPA inprogrammerat då det togs i bruk. Betalningarna är alltså SEPA-format.

2. *Ni tog i bruk ett nytt program och på vilket sätt var du involverad?*

Jag var den som startade hela processen och har bland annat tagit reda på information om vad som krävs och vad implementeringen innebär genom att kontakta bla banker. Jag har sedan fört in all data som krävs för att det nya programmet kan användas.

*3. Hur lång har processen varit?*

Processen började i slutet av 2010 och idag (hösten 2012) fungerar det bra. En bank har dock inte uppdaterat sina system för att fungera ihop med webservice så det orsakar en del extra arbete för oss. Bland annat måste kontoutragen beställas som papperskopior (extra utgift!) medan de banker som har fungerande webservice ger dessa elektroniskt.

*4. I jämförelse med gammalt, vad är nytt?*

Främst märks det på kontonumren som är i Iban-form, inte just annors.

*5. Har arbetssätten ändras?*

Inte nämnvärt.

*6. Har arbetssätten utvecklats eller försämrats jämfört med det gamla? På vilket sätt?*

Inte nämnvärt.

*7. Vad har varit svårt, var har problemen uppstått?*

I början är det alltid litet svårt att komma in i ett nytt program men så småningom blir man varm i kläderna. Som sagt är det en bank som ännu orsakar problem men annors fungerar det idag bra. Det har varit problem med affärssystem som inte kunnat samarbeta. Web services som borde vara det system som alla banker har fungerar inte ännu med alla banker och det är irriterande att alla banker tycks ha olika tidtabeller gällande detta.

*8. Har era kunder märkt av dessa förändringar?*

Nej det tror jag inte. Men löneräknaren som sköter om bla lönerna till gårdkarlar, styrelsearvoden mm. hade stora problem då SEPA infördes. Hon måste reda ut alla löntagarnas nya iban-kontonummer och uppdatera det i löneräkningsprogrammet. Det var svårt och ibland omöjligt att få det nya bankkontot så en del blev utan sina arvoden.

*9. Har ni internationella betalningar?*

Nej.

*10. Överlag är SEPA ett bra alternativ inom er branch?*

Det spelar inte så stor roll egentligen då vi inte har så mycket betalningar utomlands. Kunderna har kanske mer nytta av detta, ifall de betalar tjänster odyl utomlands?

*11. Är det bra att i hela EU ha samma regler, standarder och system?*

Javisst är det det. Betalningarna underlättas och företagen och kunder för sina betalningar mera effektivt. Dessutom är det lättare att tyda räkningar då räkningarna inom EU-länderna ska vara lika. Då betalningarna alltid görs enligt samma system vet man var man hittar rätt information (bla bankkonto, summa, referens).

*12. Varför tror du att företag är skeptiska för nya uppdateringar som SEPA?*

Överlag är väl människan skeptisk mot nya saker men det är ganska kostsamt att göra dessa uppdateringar. Dessutom går det åt mycket tid både att föra in det nya programmet men även att sedan lära sig att använda det. Dessutom kan det hända att samarbetspartners inte har dessa uppdateringar ännu gjorda så en del arbete kanske ändå kräver att man gör ”på det gamla sättet”.

*13. Har du exempel på vad man ännu borde utveckla, något som skulle underlätta ditt arbete?*

Ha tydliga deadlines om när uppdateringar senast ska vara gjorda. ALLA ska fungera enligt samma principer och ha sina program uppdaterade så att det går att samarbeta så som det är planerat. Flera års övergång från ett program till ett annat är helt för lång tid och slöseri med pengar.

**Haastattelu Anne**

*1. Kuka olet ja mitä teet?*



Anne, talousjohtaja ja yrityksessä noin 16v. Talousjohtajan töitä tehnyt n. 13 v. Yritys jossa työskentelen on huonekalu- sekä sisustusalan yritys, jolla on toimintaa ympäri maailman.

*2. Onko SEPA sinulle tuttu termi? Millä tavoin?*

Työn puolesta tietenkin tuttu asia, liittyy rahaliikenteeseen ja pankkimaailmaan. Olenainen osa päivittäisiä työtehtäviä.

*3. SEPA on ollut käytössä hetken aikaa, miltä se vaikuttaa?*

SEPA on helpottanut työtä paljon koska EU:n alueella sekä Suomessa maksut tehdään saman kaavan mukaisesti. Raha liikkuu nopeasti yleisesti ottaen vuorokaudessa tai kahdessa. Suomessa tietotekniikka on huippuluokkaa joten SEPA toimii tällä hetkellä hyvin eikä suurempia ongelmia tällä hetkellä ole.

*4. Millaisia ongelmia olette kohdanneet?*

Alkukankeuden jälkeen kaikki on sujunut todella hyvin eikä mitään suurempia ongelmia ole ilmaantunut. Suurin ongelma oli ehkä ohjelmistotalojen suhtautuminen SEPAan silloin kuin se tuli ja he aiheuttivat puheillaan ehkä enemmän paniikkia. Otimme itse jo hyvissä ajoin yhteyttä pankkiin ja saimme sieltä hyvät ohjeet ja neuvot, joten mielestämme olimme valmistautuneet siirtymään hyvissä ajoin ja tarvittavin tiedoin.

*5. Mitka ovat olleet suurimpia ongelmakohtia?*

Yritysten välinen maksuliikenne on sujunut hyvin ja meillä käytössä maksuohjelma Opus Capita toimii hyvin. Ongelmatilanteita esiintyy enemmänkin yksityishenkilöiden maksuissa, koska uudet Iban-pankkitilit eivät ole hallussa. Emme pysty maksamaan ns. vanhanmallisille pankkitileille enää joita asiakkaat välillä meille ilmoittelevat.

*6. Oletteko joutuneet muuttamaan työtapojanne SEPAN takia?*

Työtapoja emme ole joutuneet muuttamaan juuri ollenkaan, tosin tilinumeroiden kanssa on tietenkin oltava tarkempi koska ovat erilaisia kuin aikaisemmin. Ja toki työmme on muuttunut maksujen suhteen niin ettei jokaiselle maalle enää tarvitse tehdä omanlaisia maksuja omine vaatimuksineen vaan kaikki tehdään saman kaavan mukaan.

*7. Eli SEPA on ilmeisesti tuonut mukanaan paljon positiivisia asioita?*

EU-alueella SEPA on todellakin tuonut uudistusta maksuliikenteeseen varsinkin saatavien puolesta. Raha liikkuu nopeasti ja tehokkaasti ja esim shekit, jotka ovat todella tehoton maksutapa ovat poistuneet käytöstä. Ja kuten jo mainitsin kaikki maksut tehdään saman kaavan mukaisesti olivatpa ne Suomeen tai Ruotsiin tai muualle EU:n alueelle, eli ylimääräinen manuaalinen työ on vähentynyt huomattavasti.

8. *Miten maksuliikenne toimii nykyään, siihenhän SEPA on vaikuttanut varmasti kaikkein eniten?*

Raha liikkuu nopeasti ja tehokkaasti.

9. *Oletteko huomanneet eroa ns. kotimaisissa ja ns. ulkomaisten maksuissa? Minkälaisia?*

Ei oikeastaan. Maksuliikenne on nopeaa entiseen verrattuna. Nykyään varaamme maksuihin 2-3 pankkipäivää, ennen oli varattava huomattavasti pidempi aika. Eroja olemme huomanneet esim Saksan sisäisessä maksuliikenteessä, mitä ilmeisesti ei ole uudistettu ihan samaan tahtiin kuin ulkomaan maksuliikennettä. Ilmeisesti he ovat panostaneet juuri näihin ulospäin meneviin maksuihin, mutta ns. kotimaan maksut toimivat varmasti kohtapuoliin myös yhtä tehokkaasti.

10. *Miten SEPAn tyyppiset uudistukset vaikuttavat teidän yritykseen tai muutenkin yrityksenne alaa?*

Yksinkertaistaa ja nopeuttaa asioita. Aikaisemmin maksut menivät maksuun vaikka sisälsivät esim väärän pankkilitilin, sitten palautuivat takaisin ja sitten vasta huomattiin että virheitä. Tässä meni tietenkin pari päivää että virhe selvisi ja jos edelleen puuttui jotain niin taas sai odotella. Nykyään maksut eivät lähde virheellisinä ollenkaan eteenpäin.

11. *SEPA on koko Eu:ta koskeva muutos ja on ilmeisesti hyvä asia?*

Ehdottomasti!

12. *Pitäisikö SEPA olla vielä laajempi ja pystyisikö tällaista laajennusta edes tehdä mielestäsi?*

Ehdottomasti pitäisi miettiä miten USA saataisiin tähän mukaan. Siellä on SEPAan verrattuna vanhentunut maskujärjestelmä shekkeineen ja koska ovat suuri tekijä maailmankaupassa tämä tietenkin helpottaisi kaupankäyntiä heidän kanssaan. He tosin eivät ole halukkaita uudistamaan järjestelmäänsä joten aika mahdottomaltahan tuo projekti vaikuttaa.

*13. SEPAa on arvosteltu paljon varsinkin ennen käyttöönottamista, mistä tämä mahtaisi johtua?*

Suomessa ollaan edelläkävijöitä tekniikassa ja muutenkin kaikki elektroniset järjestelmät ovat täällä toimivaa huippuluokkaa, joten täällä pelättiin Suomen menevän takapakkia esim tietoturvan suhteen. Täällä tehdään muutenkin tehokkaasti kaikki uudistukset ja pelättiin ,että Suomi menee liian nopeasti eteenpäin ja joutuu sitten odottelemaan muita maita, että hekin saavat systeeminsä uudistettua ja päivitettyä. Yleensä EU-direktiiveihin suhtaudutaan kriittisesti ja muutenkin ihminen vierastaa kaikkia uudistuksia. Koen myös että ohjelmistotalot tahallaan aiheuttivat paniikkia, jotta saisivat näkyvyyttä esim mediassa. loppujen lopuksi päivitykset sujuivat ainakin meillä kivuttomasti ja tehokkaasti. Olimme itse hyvissä ajoin liikenteessä ja siinä vaiheessa ohjelmistotalot eivät välttämättä vielä pystyneetkään toteuttamaan uudistuksia vaikka me olisimme ne jo voineet ottaa käyttöön.

*14. Turvallisuuskysymyksiä pohdittiin paljon, joten luuletko että tietorva esim pankeissa olisi vaarassa SEPAn takia?*

Uskon että pankit ovat nykypäivänä niin hyvin turvattu että tällaisia ongelmia ei pitäisi olla. Tekniikkaa päivitetään ja uudistetaan koko ajan eli kyllä kaikkiin ongelmiin osataan varautua. Toki näissäkin tapahtuu välillä virheitä, mutta virheitä tapahtuu kaikilla joskus.

*15. Miksi yritykset eivät halua ottaa käyttöön tai ole muuten kiinnostuneita SEPAn tyyppisistä ratkaisuksista?*

Jos yrityksellä on ainoastaan kotimaan maksuliikennettä, miksi he haluaisivat tehdä muutoksia jo toimiviin ratkaisuihin? Suomessa kaikki toimii yleisesti ottaen hyvin, joten miksi meidän tarvitsisi muuttaa toimintatapojamme mahdollisesti huonommin toimiviin? Tosin monet eivät tajua, että yritykset voivat tulla myydyksi ulkomaiseen

omistukseen tai heillä voi yllättäen tulla tarve saada ulkomaille tapahtuvat maksut toimimaan, sen takia jo toimiva SEPA on hyvä olla kaikilla toiminnassa.

*16. Jos mietitään tämänhetkistä tilannetta, mitä SEPA pitäisi muuttaa? Mikä ei toimi?*

Ei oikeastaan tarvitse muuttaa mitään, kaikki toimii hyvin. Tai no, kun SEPA-maksut tehdään Euroissa ne toimivat hyvin, mutta SEPA-maksut toisessa valuutassa esim punnissa eivät toimi. Näistä on siis edelleen tehtävä maksupyyntö.

*17. Eli kaikenkaikkiaan SEPA ja tämäntyyppiset muutokset ovat hyvä juttu?*

Ehdottomasti. Maksuliikenne on tänään nopeata, selkeätä ja helppoa EU:n alueella. Matkustaessani ulkomailla ( Ruotsi, Espanja, Iso-Britannia, Ranska) olen huomannut kuinka hyvin ja nopeasti korttimaksaminen toimii siellä ja nykyään voi myös ulkomailla valita maksaako debitillä vai creditillä. Aikaisemmin luottokorttimaksaminen on ollut ainoa vaihtoehto. Yksityishenkilöille SEPA on todennäköisesti hieman vieras käsite edelleen ja siinä suhteen olisi ehkä kannattanut vielä enemmän panostaa tiedottamiseen. Tosin nykyään sirumaksupäätteet toimivat hyvin ja ihmiset ovat niitä oppineet käyttämään.

## **Haastattelu Sirpa**

*1. Kuka olet ja mitä teet?*

Sirpa, yrittäjänä omassa kirjanpito toimistossa vuodesta 1991 alkaen. Teen pääsäänsöisesti yksin töitä, kiireapulainen auttaa tarvittaessa. Alalla olen ollut vuodesta 1980 alkaen.

*2. Onko SEPA sinulle tuttu termi, millä tavoin?*

No talousalalla termi on tottakai tuttu termi. Kuuluu maksuliikenteeseen.

*3. SEPA on ollut käytössä hetken aikaa, miltä se vaikuttaa?*

Vaikuttaa todella hyvältä. Maksuliikenne nopeutunut ja helpottunut huomattavasti.

*4. Onko SEPAan siirtyminen kestänyt pitkään.*

Ei oikeastaan. Olin hyvissä ajoin liikenteessä ja otin selvää tarvittavista asioista. Käyttämäni ohjelmisto (Finnvallin Vivaldi) oli myös hyvin valmistautunut siirtymään ja olenkin heidän toimintaansa erittäin tyytyväinen. Minulla on useamman vuoden kokemus samaisesta yrityksestä ja heidän palvaluistaan ja olen aina ollut tyytyväinen.

*5. Millaisia Sepaan liittyviä ongelmia olet kohdannut?*

Ei oikeastaan ole tullut vastaan mitään käytännön ongelmia. Alussa tietenkin oli hieman jotain, mutta pian kaikkeen tottuu. Jotkin pienemmät asiakkaat tosin odottivat viimeiseen saakka päivitysten kanssa, joten heidän kanssaan piti tehdä hieman lisätyötä jotta tarvittavat asiat saatiin tehtyä.

*6. Mitkä ovat olleet suurimpia ongelmia ja miksi?*

No ongelmia ei oikeastaan ole ollut. Nuo viimeinkin päivitykset jättäneet olivat se suurin ongelma. Ja jokin pankki oli myös todella myöhään liikenteessä omien järjestelmien päivityksessä ja se oli hieman outoa. Luulisi pankkien olevan hyvissä ajoin liikenteessä.

*7. Mitä positiivisia muutoksia SEPA on tuonut mukanaan?*

No maksuliikenne on nopeutunut ja selkiytynyt. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä.

*8. Oletko joutunut muuttamaan työtapojasi, millä tavoin?*

Enpä juuri. Työ on helpottunut, koska ei enää tarvitse tehdä ylimääräisiä selvityksiä maksujen kanssa. Aikaisemmin on mennyt paljon aikaa selvittää mitä kaikkia tietoja eri maat maksuissa haluavat, nyt kaikilla samat säännöt.

*9. Onko sinulla kotimaisia sekä ulkomaisia asiakkaita?*

Kyllä on molempia.

*10. Näkyykö näissä jotain eroja miten SEPA olisi vaikuttanut?*

Eipä juuri. Kaikki on toiminut erittäin hyvin mielestäni.

*11. Onko sinulla pieniä/suuria kotimaisia yrityksiä asiakkaina?*

Kyllä on molempia.

*12. Onko näissä eroa miten SEPA olisi vaikuttanut?*

No suuremmissa yrityksissä päivitykset on hoidettu ajallaan joten heidän kanssaan ei ole ollut suurempia ongelmia. Pienet yritykset tuppaavat jättää kaiken aina viimeinkin ja yleensä kun jokin säädös tulee pakolliseksi se saadaan toimimaan pienissä yrityksissä juuri sinä päivänä kun säädös tulee voimaan. Tämä tietenkin hankaloittaa työtä koska asiat pitää heidän kanssaan hoitaa ”vanhalla tavalla” päivitykseen asti.

*13. Ovatko asiakkaat regoineet jollain tavoin SEPAAN liittyvissä asioissa?*

Asiakkaat ovat olleen tyytyväisiä kun heille on selitetty mitä tulee tapahtumaan ja mitä heidän tulee tehdä. Ei ole tullut negatiivista palautetta. Olen myös tyytyväinen pankkien tehokkuuteen SEPAn päivitysten suhteen.

*14. Miten SEPAn tyyppiset muutokset vaikuttavat yritykseesi/alaasi?*

No SEPA ei varmaankaan muuten kuin että maksuliikenne on nopeutunut. Tämä ala [talous] on kuitenkin tehostunut vuosien myötä todella paljon. Kun aloitin alalla 80-luvulla tehtiin paljon käsityönä ja nyt kaiken saa melkein pätehtyä elektronisesti ja nopeasti laskentaohjelmien avulla.

*15. SEPA on EU:n aluetta koskeva muutos, onko se hyvä asia?*

Euron käyttöönotto oli hyvä juttu ja nyt SEPAN myötä maksuliikenne on taas tehostunut. Valuuttamaksuja ei tarvitse tehdä samaan tapaan kuin ennen Euroa. Tosin nykyään myös lainsaadäntö on enemmän EU-painotteista, jos jotain haluaa tehdä ei riitä ,että tarkistaa Suomen lakeja vaan pitää huomioida myös mahdolliset EU:lta tulleet direktiivit yms.

*16. Pitäisikö SEPAn olla vielä laajempi ja olisiko se mahdollista?*

Maksuliikenne voisi olla kattavampi, koska sehän tarkoittaisi että raha liikkuu markkinoilla nopeammin. Toki se voi tästä hieman laajentua, mutta maailmankattavaa siitä tuskin tulee.

*17. SEPAa on arvosteltu paljon, miksi?*

No ihminenhan yleisesti ottaen suhtautuu aina negatiivisesti kaikkeen uuteen, joten miksi ei myös SEPAan.

*18. Miksi yritykset eivät halua SEPAA?*

No syyt ovat varmasti samat kuin ylläolevassa, mutta esimerkiksi pienyritykset haluavat enemmänkin panostaa siihen omaan tekemiseensä joten he eivät ole niin kiinnostuneita kaikkien näköisistä uusista päivityksistä ja ohjelmista.

*19. Jos mietitään tämänhetkistä tilannetta, mikä ei toimi ja mitä pitäisi muuttaa?*

Kaikkien pitäisi siirtyä sähköiseen taloushallintoon mikä nopeuttaisi ja tehostaisi työtä alalla.

*20. Ovatko SEPAN tyyppiset ratkaisut/muutokset hyvä asia?*

Kyllä ehdottomasti. Raha liikkuu nopeammin ja myös matkustaessa olen huomannut, että maksaminen on nopeutunut ja tehostunut. Varsinkin korttimaksut ovat nopeita. Ja tokihan tulee halvemmaksi kun aikaa kuluu vähemmän maksuihin eikä myöskään tarvitse tehdä ns erillisiä ulkomaanmaksuja mistä tulisi lisäkustannuksia vaan kaikki menevät saman systeemin mukaisesti.